

**社会福祉事業者における苦情解決体制の
あり方に関する調査研究
都道府県、指定都市・中核市調査結果**

<調査期間>

2024/10/9（水）～2024/11/22（金）まで

<調査方法>

メール依頼、エクセル回答

<調査回収数>

	対象数	回収数	回収率（%）
全体	129	88	68.2%
都道府県	47	30	63.8%
指定都市・中核市	82	58	70.7%

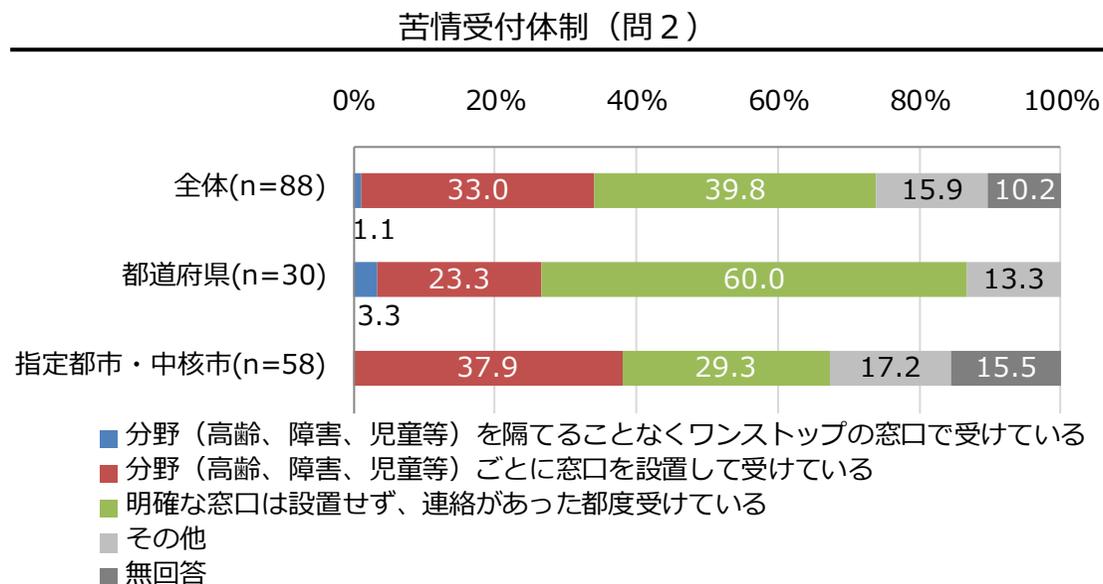
<調査結果を見る際の注意点>

1 自治体から複数の回答が寄せられた場合は次の処理を行った

- ・単一回答設問で異なる選択肢を回答している場合 → 無回答とした
- ・複数回答設問で同じ選択肢を回答している場合 → 回答とした
- ・複数回答設問で一つの選択肢で回答と非回答が混在している場合 → 回答とした

苦情受付体制

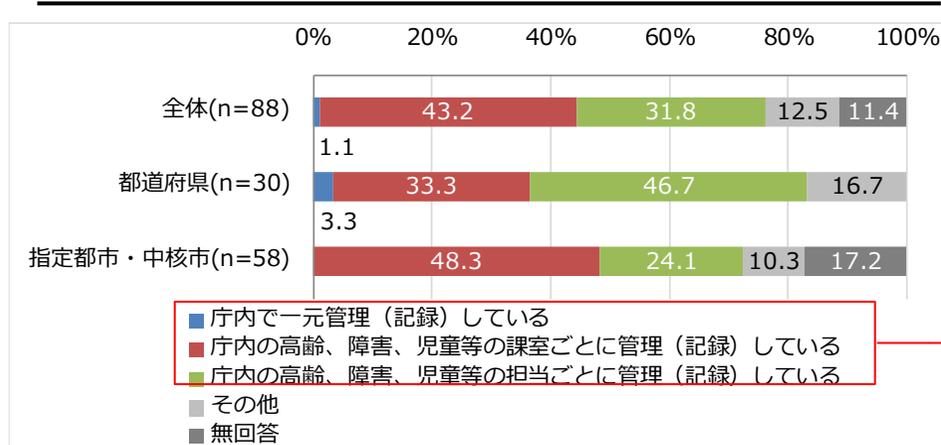
- 苦情受付体制として、「分野（高齢、障害、児童等）を隔てることなくワンストップの窓口で受けている」が1.1%、「分野（高齢、障害、児童等）ごとに窓口を設置して受けている」が33.0%、「明確な窓口は設置せず、連絡があった都度受けている」が39.8%であった。
- 「都道府県」は「指定都市・中核市」よりも「明確な窓口は設置せず、連絡があった都度受けている」の割合が高くなっている（カイニ乗検定の結果、有意水準5%で統計的に有意差有り）。



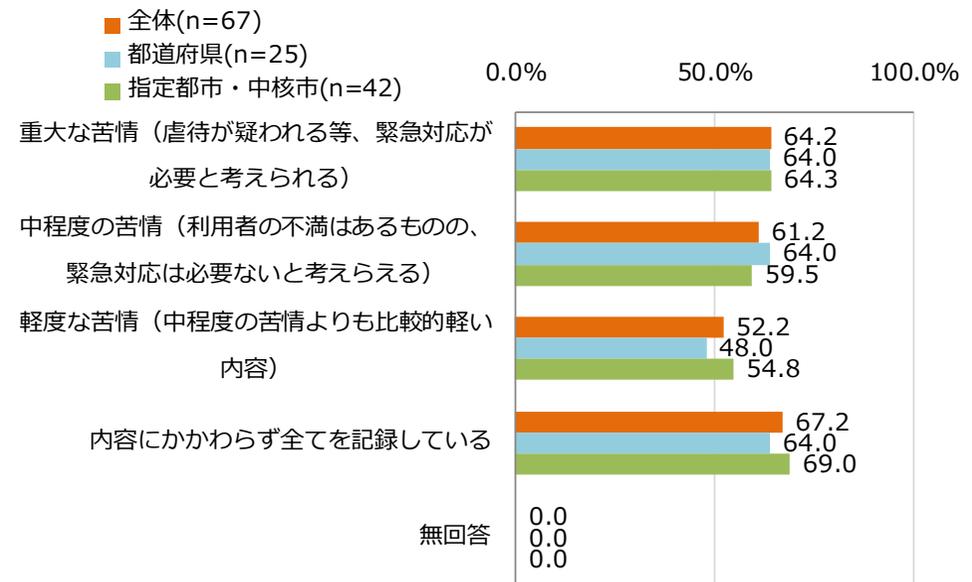
苦情管理（記録）体制と管理（記録）する苦情の程度

- 苦情管理（記録）体制として、「庁内で一元管理（記録）している」が1.1%、「庁内の高齢、障害、児童等の課室ごとに管理（記録）している」が43.2%、「庁内の高齢、障害、児童等の担当ごとに管理（記録）している」が31.8%であった。
- 管理（記録）している苦情の程度について「重大な苦情」が64.2%、「中程度の苦情」が61.2%、「軽度な苦情」が52.2%、「内容にかかわらず全てを記録している」が67.2%であった。

苦情管理（記録）体制（問3）



管理（記録）する苦情の程度（問3-1）



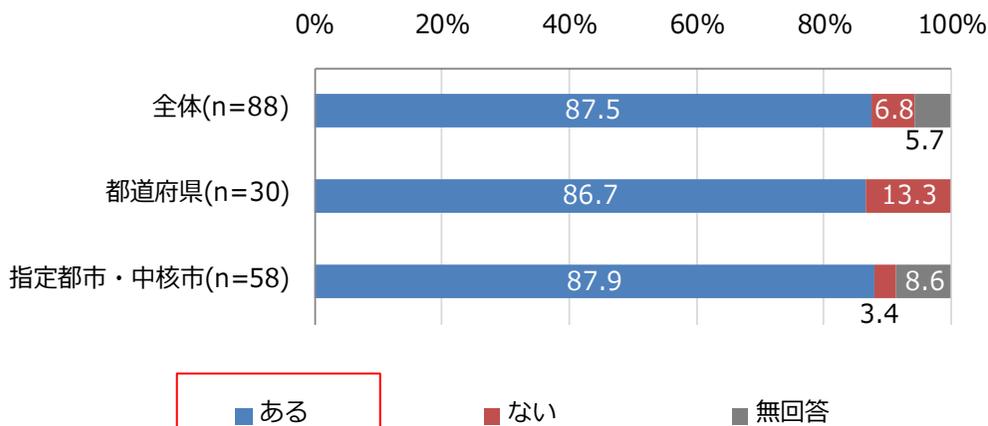
問3 貴都道府県/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）に対する苦情内容をどのように管理（記録）していますか。

3-1.問3で「1～3」と回答した方に伺います。貴都道府県では、社会福祉事業者（法人、事業所）に対する苦情内容のうちどの程度の苦情を管理（記録）していますか。（複数回答）

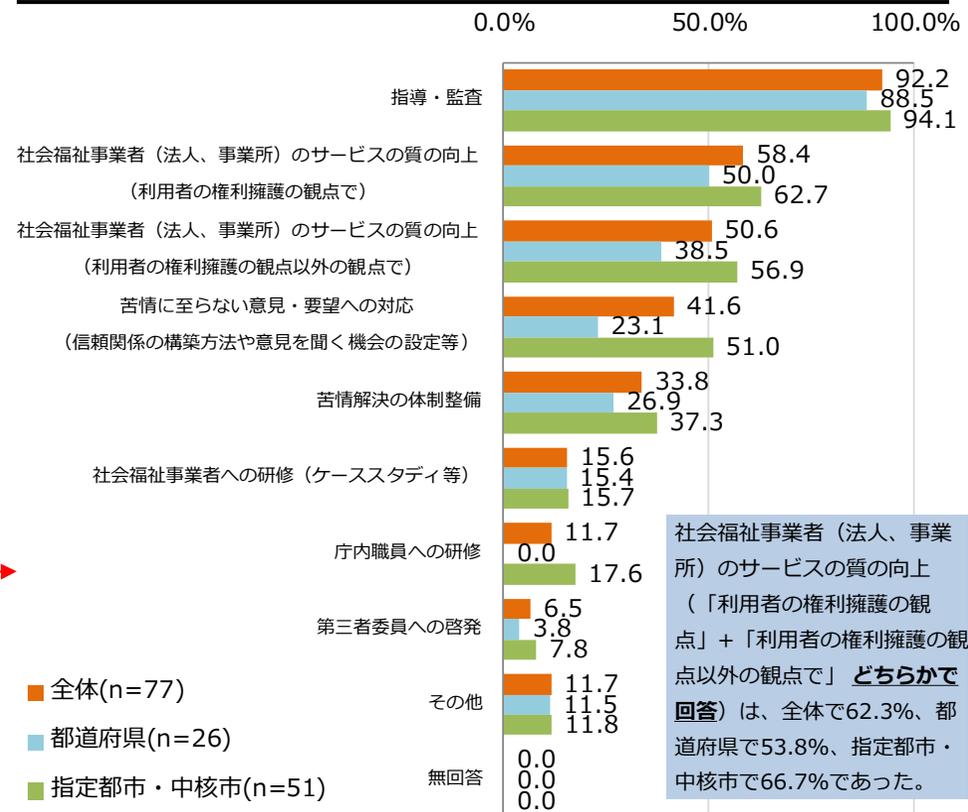
苦情内容の活用内容

- 苦情内容を活用することが「ある」が87.5%、「ない」が6.8%であった。
- 苦情内容を活用することが「ある」場合の活用内容として、「指導・監査」が92.2%で最も高く、次いで、「社会福祉事業者（法人、事業所）のサービスの質の向上（利用者の権利擁護の観点で）」が58.4%であった。
- また、社会福祉事業者（法人、事業所）のサービスの質の向上（「利用者の権利擁護の観点で」+「利用者の権利擁護の観点以外の観点で」**どちらかで回答**）は、62.3%であった。
- 「指定都市・中核市」は「都道府県」よりも「苦情に至らない意見・要望への対応（信頼関係の構築方法や意見を聞く機会の設定等）」の割合が高くなっている（カイ二乗検定の結果、有意水準5%で統計的に有意差有り）。

苦情内容の活用有無（問4）



苦情内容の活用内容（問4-1）



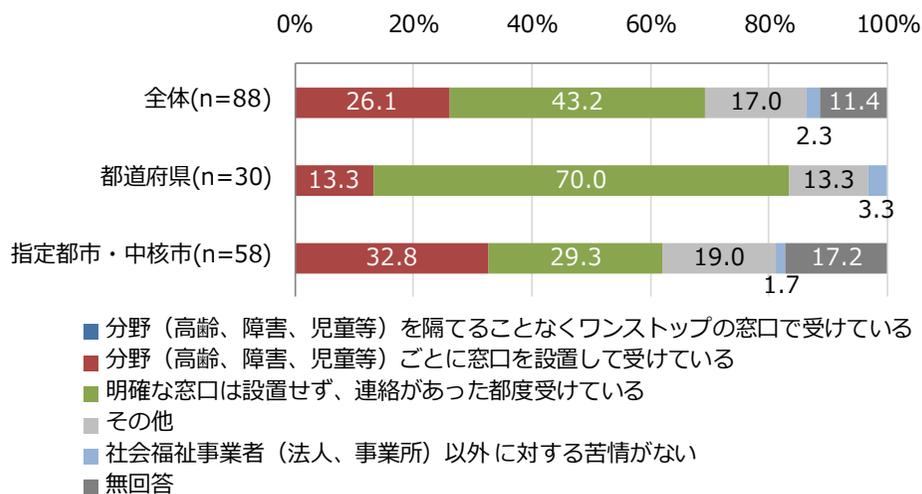
社会福祉事業者（法人、事業所）のサービスの質の向上（「利用者の権利擁護の観点」+「利用者の権利擁護の観点以外の観点で」**どちらかで回答**）は、全体で62.3%、都道府県で53.8%、指定都市・中核市で66.7%であった。

問4 貴都道府県では、都道府県で受け付けた社会福祉事業者（法人、事業所）の苦情内容を活用することがありますか。/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）の苦情内容を活用することがありますか。4-1.問4で「1.ある」と回答した方に伺います。どのように活用していますか。（複数回答）

社会福祉事業者以外に対する苦情受付体制・対応状況

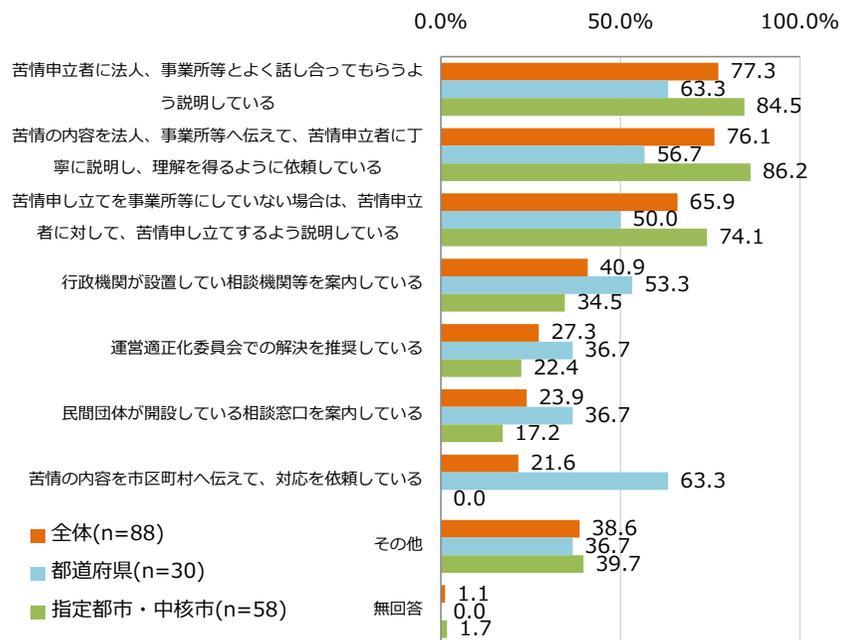
- 社会福祉事業者**以外**に対する苦情受付体制として「分野（高齢、障害、児童等）ごとに窓口を設置して受けている」が26.1%、「明確な窓口は設置せず、連絡があった都度受けている」が43.2%、「社会福祉事業者（法人、事業所）以外 に対する苦情がない」が2.3%であった。
- 「都道府県」は「指定都市・中核市」よりも「明確な窓口は設置せず、連絡があった都度受けている」の割合が高くなっている（カイ二乗検定の結果、有意水準5%で統計的に有意差有り）。
- 社会福祉事業者**以外**に対する苦情の対応状況について、「苦情申立者に法人、事業所等とよく話し合ってもらよう説明している」が77.3%で最も高く、次いで「苦情の内容を法人、事業所等へ伝えて、苦情申立者に丁寧に説明し、理解を得るように依頼している」が76.1%であった。
- 「指定都市・中核市」は「都道府県」よりも「苦情の内容を法人、事業所等へ伝えて、苦情申立者に丁寧に説明し、理解を得るように依頼している」の割合が高くなっている（カイ二乗検定の結果、有意水準5%で統計的に有意差有り）。

社会福祉事業者**以外**に対する苦情受付体制（問5）



※今回調査における社会福祉事業者は、社会福祉法第2条の第一種、第二種事業を指します。

社会福祉事業者**以外**に対する苦情対応状況（問6）



問5 貴都道府県/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）以外 に対する苦情をどのように受けていますか。

問6 社会福祉事業者（法人、事業所）以外 に対する苦情についてどのような対応をしていますか。（複数回答）

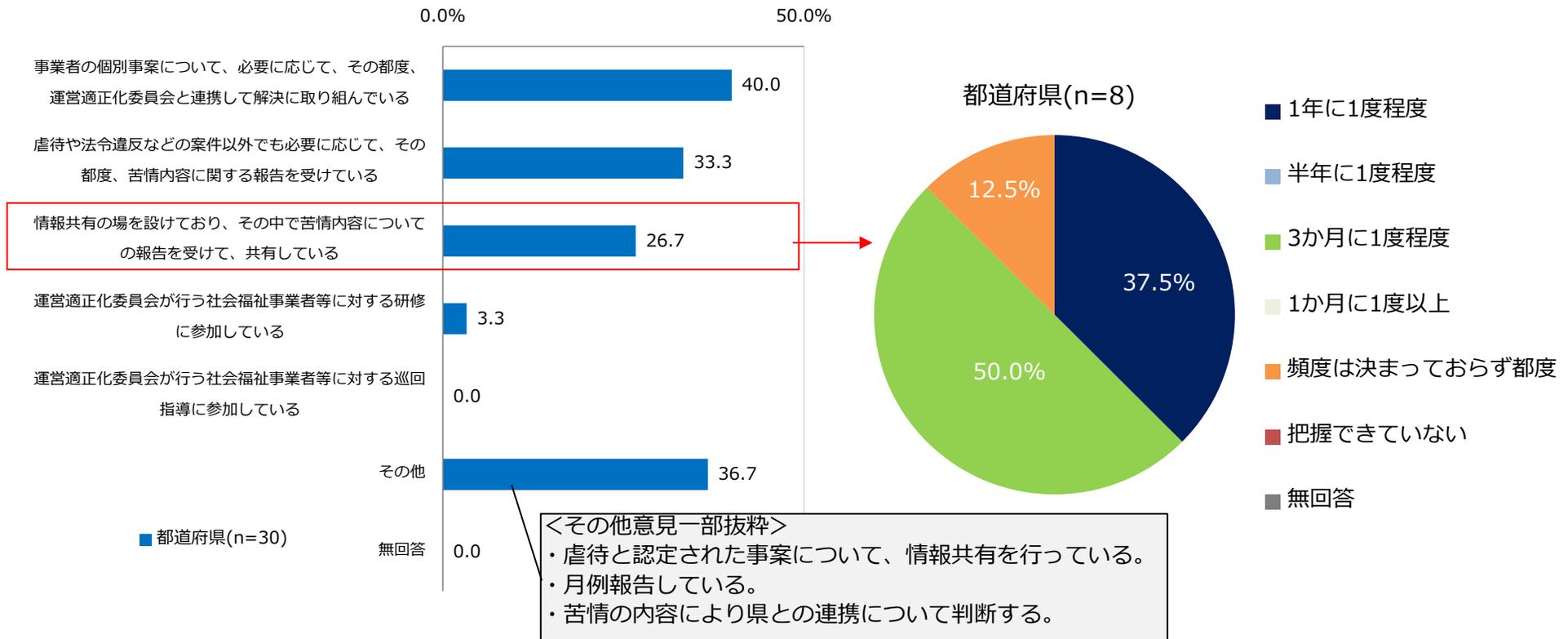
【都道府県】苦情に関する運営適正化委員会との連携状況

<都道府県>

- 運営適正化委員会の連携状況として、「事業者の個別事案について、必要に応じて、その都度、運営適正化委員会と連携して解決に取り組んでいる」が40.0%で最も高く、次いで「虐待や法令違反などの案件以外でも必要に応じて、その都度、苦情内容に関する報告を受けている」が33.3%であった。「情報共有の場を設けており、その中で苦情内容についての報告を受けて、共有している」は26.7%であった。
- 「情報共有の場を設けており、その中で苦情内容についての報告を受けて、共有している」場合、頻度としては「1年に1度程度」が37.5%、「3か月に1度程度」が50.0%、「頻度は決まっておらず都度」が12.5%であった。

運営適正化委員会との連携状況（問7）

運営適正化委員会との情報共有頻度（問7-1）



問7 社会福祉事業者（法人、事業所）への苦情に関して、運営適正化委員会とどのような連携をしていますか。（複数回答）

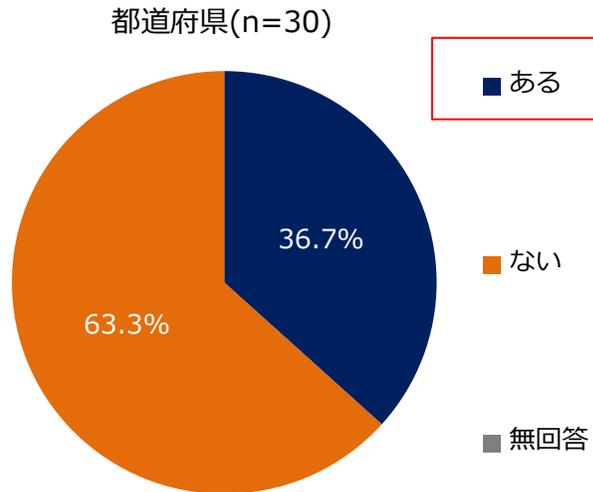
7-1.問7で「1」と回答した方に伺います。どの程度の頻度で情報共有の場（会議や連絡会等）を実施していますか。

【都道府県】運営適正化委員会との会議実施状況と会議の頻度

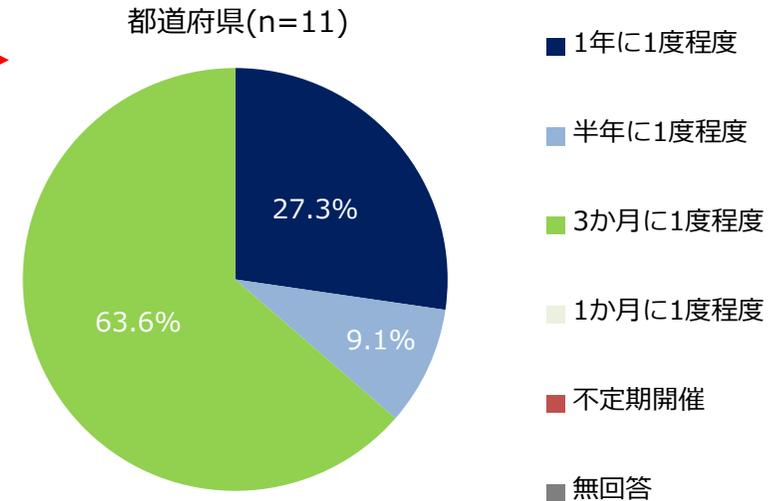
<都道府県>

- 運営適正化委員会との会議（連絡会等）が「ある」は、36.7%であった。
- 運営適正化委員会との会議（連絡会等）が「ある」場合の会議頻度は「1年に1度程度」が27.3%、「半年に1度程度」が9.1%、「3か月に1度程度」が63.6%であった。

運営適正化委員会との会議有無（問8）



運営適正化委員会との会議頻度（問8-1）



問8 運営適正化委員会との会議（連絡会等）がありますか。 ※運営適正化委員会が開催する会議への参加等を含みます。

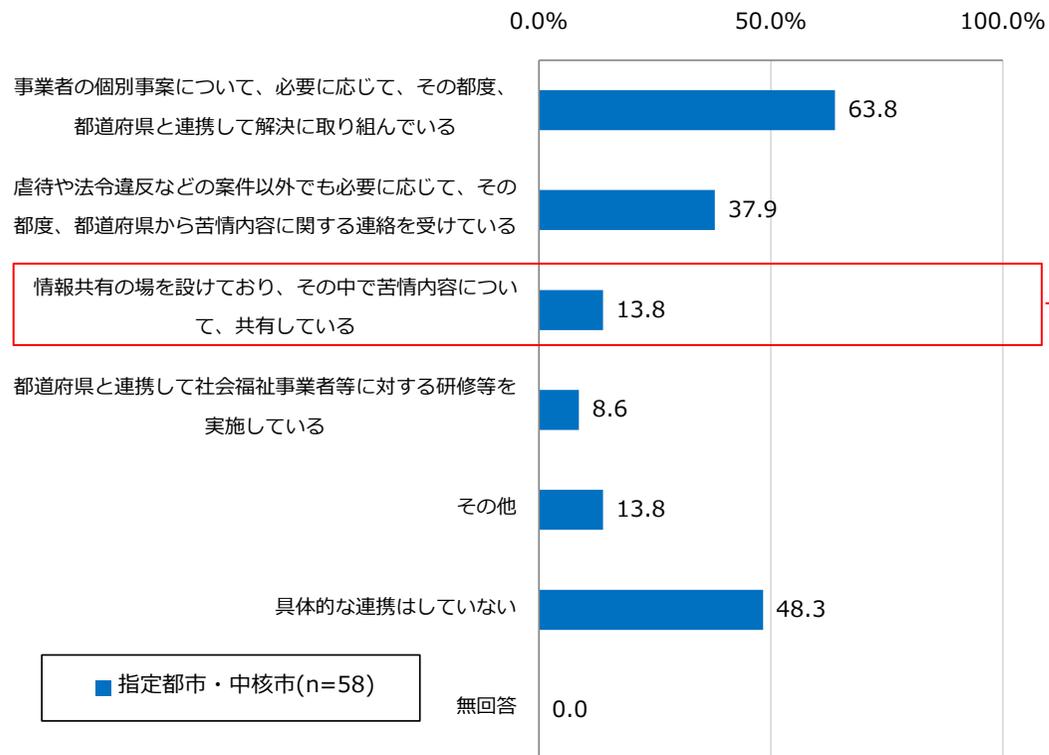
8-1.問8で「1.ある」と回答した方に伺います。どの程度の頻度で会議が開催されていますか。

【指定都市・中核市】 都道府県との連携状況・情報共有頻度

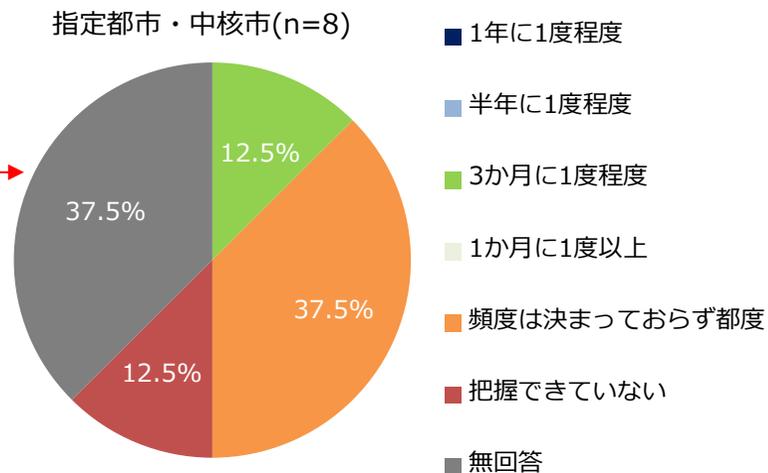
<指定都市・中核市>

- 都道府県の連携状況として、「事業者の個別事案について、必要に応じて、その都度、都道府県と連携して解決に取り組んでいる」が63.8%で最も高く、次いで「虐待や法令違反などの案件以外でも必要に応じて、その都度、都道府県から苦情内容に関する連絡を受けている」が37.9%であった。
- 「情報共有の場を設けており、その中で苦情内容について、共有している」場合、頻度としては「3か月に1度程度」が12.5%、「頻度は決まっておらず都度」が37.5%、「把握できていない」が12.5%であった。

都道府県の連携状況（問7）



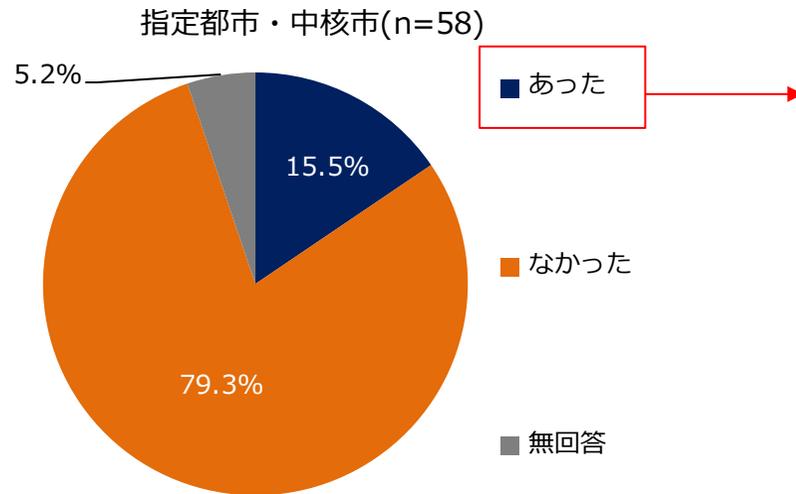
都道府県との情報共有頻度（問7-1）



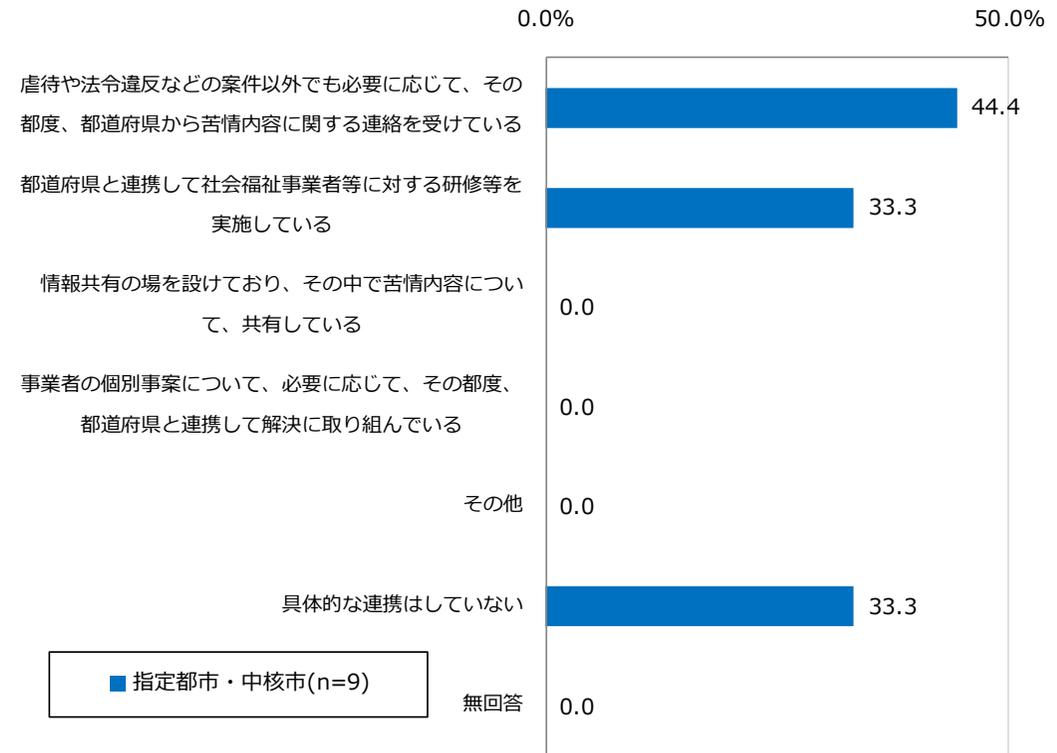
【指定都市・中核市】運営適正化委員会との連携有無・内容（過去1年間）

- 過去1年間に運営適正化委員会と連携が「あった」指定都市・中核市は、15.5%であった。
- 運営適正化委員会と連携が「あった」場合の連携内容として、「虐待や法令違反などの案件以外でも必要に応じて、その都度、都道府県から苦情内容に関する連絡を受けている」が44.4%で最も高く、次いで「都道府県と連携して社会福祉事業者等に対する研修等を実施している」が33.3%であった。

運営適正化委員会との連携有無（問8）



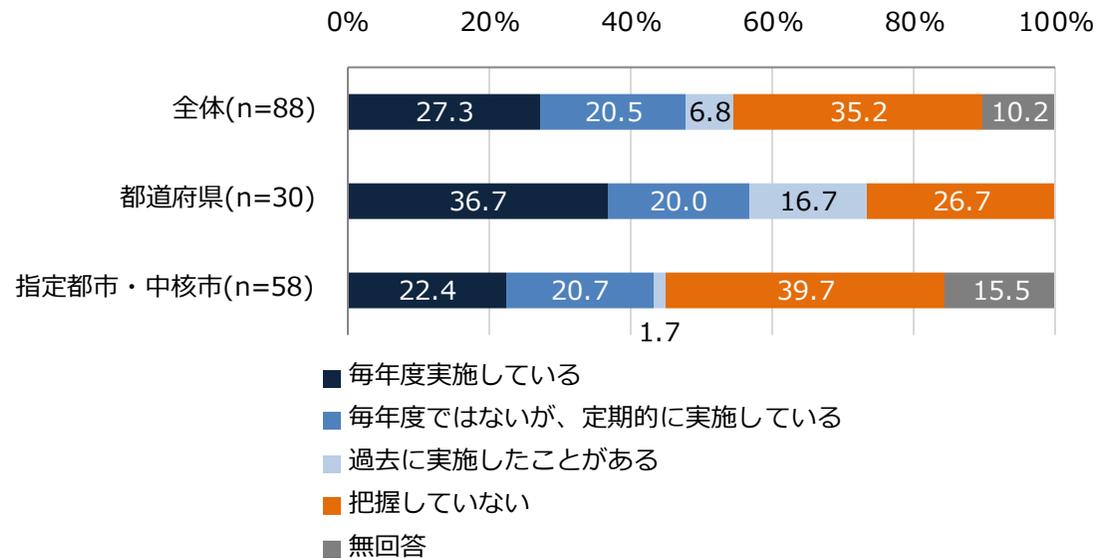
運営適正化委員会との連携内容（問8-1）



社会福祉事業者に対する苦情対応の取組状況調査実施状況

- 社会福祉事業者に対する苦情対応の取組状況調査を「毎年度実施している」は27.3%であり、「毎年度ではないが、定期的実施している」が20.5%、「過去に実施したことがある」が6.8%、「把握していない」が35.2%であった。

社会福祉事業者に対する苦情対応の取組状況調査実施状況（問9）

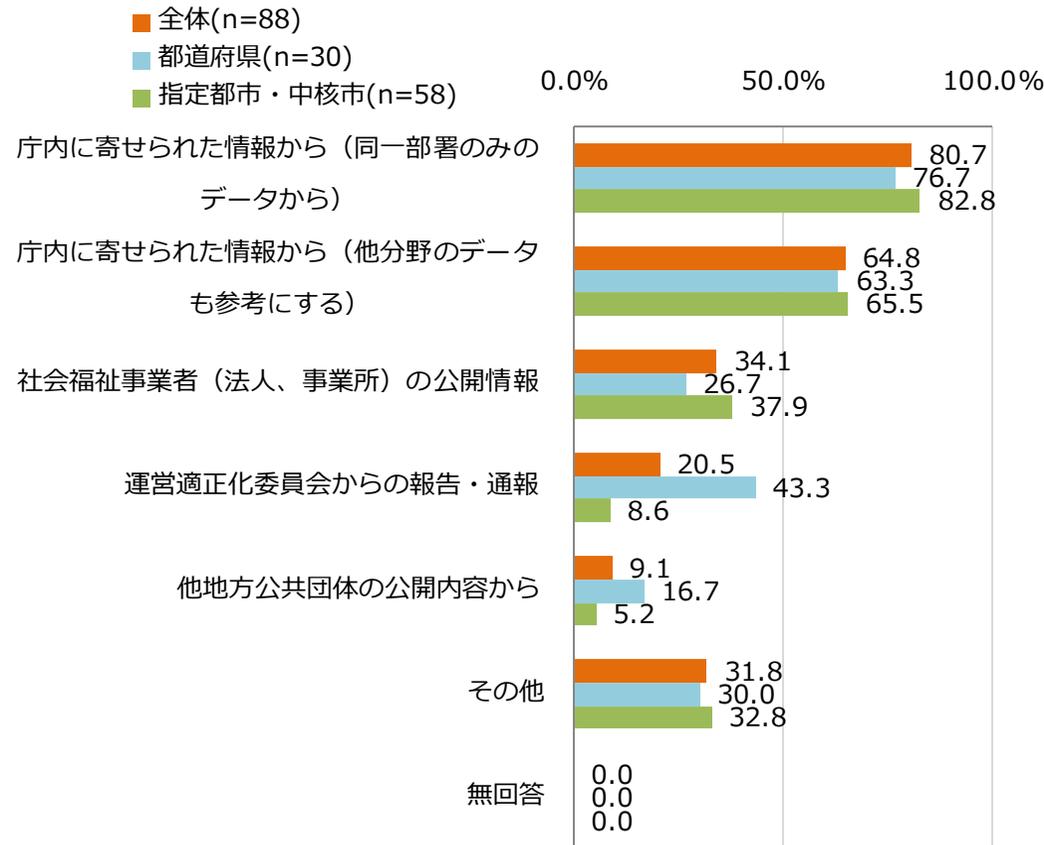


問9 貴都道府県または運営適正化委員会/貴市は、社会福祉事業者（法人、事業所）に対して苦情対応の取組状況※に関する調査を行っていますか。
※管内の社会福祉事業者に対する苦情対応体制（第三者委員会の設置状況や運営状況等）や苦情内容について確認する調査

サービス指導監査時の苦情に関する情報をどう得ているか

- 社会福祉事業者が提供するサービスの指導監査する際に、苦情に関する情報の取得源について、「庁内に寄せられた情報から（同一部署のみのデータから）」が80.7%が最も高く、次いで「庁内に寄せられた情報から（他分野のデータも参考にする）」が64.8%であった。
- 「都道府県」と「指定都市・中核市」では、「庁内に寄せられた情報から（同一部署のみのデータから）」と「庁内に寄せられた情報から（他分野のデータも参考にする）」に大きな差はみられなかった。

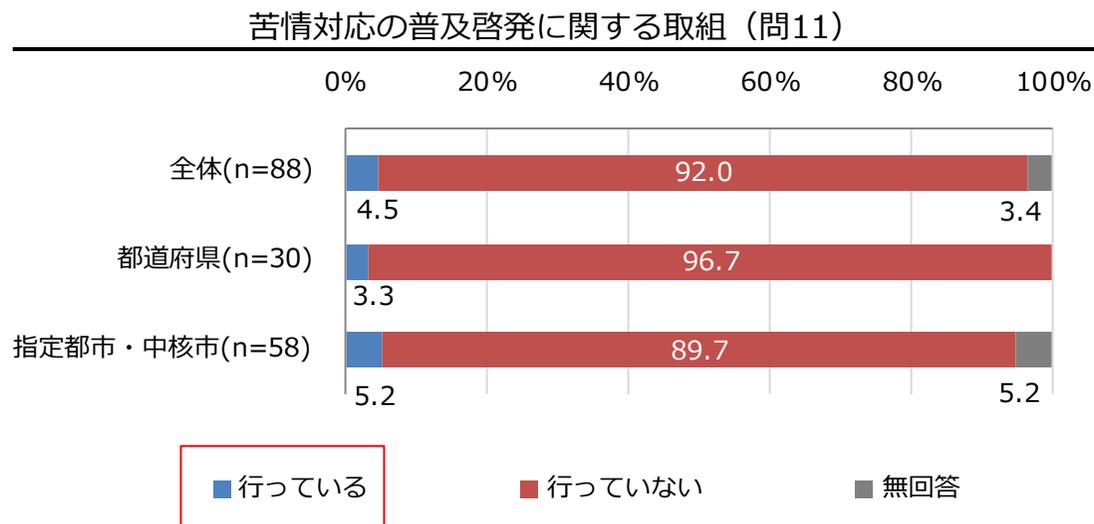
サービスの指導監査する際に、苦情に関する情報の取得源（問10）



問10 貴都道府県/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）が提供するサービスの指導監査する際に、苦情に関する情報をどこから得ていますか。（複数回答）

苦情対応の普及啓発に関する取組

- 苦情対応の普及啓発に関する取組について、「行っている」は4.5%であった。



具体的な取り組み内容

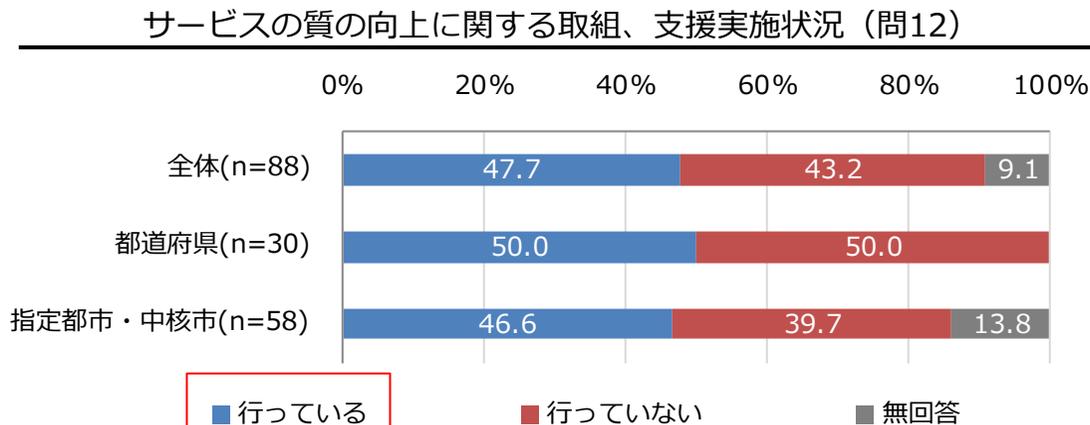
- サービス管理者等への研修、助言、集団指導、アドバイザー派遣
- 研修の際にパンフレットを配布している
- 社会福祉法人・社会福祉施設指導監査説明会を開催して苦情対応について説明等を行っている
- 毎年、福祉サービス苦情処理に関する運用状況の報告を行っている

問11 貴都道府県/貴市では、苦情対応の普及啓発のためパンフレット等の媒体を作成し、社会福祉事業者（法人、事業所）に配布するなどの取組を行っていますか。

11-1.問11で「1.行っている」と回答した方に伺います。具体的な取組内容を教えてください。（取組が記載されているURL等があれば、ご紹介ください）

サービスの質の向上に関する取組、支援

- 社会福祉事業者に対するサービスの質の向上に関する取組、支援を「行っている」は47.7%であった。



具体的な取り組み内容：都道府県

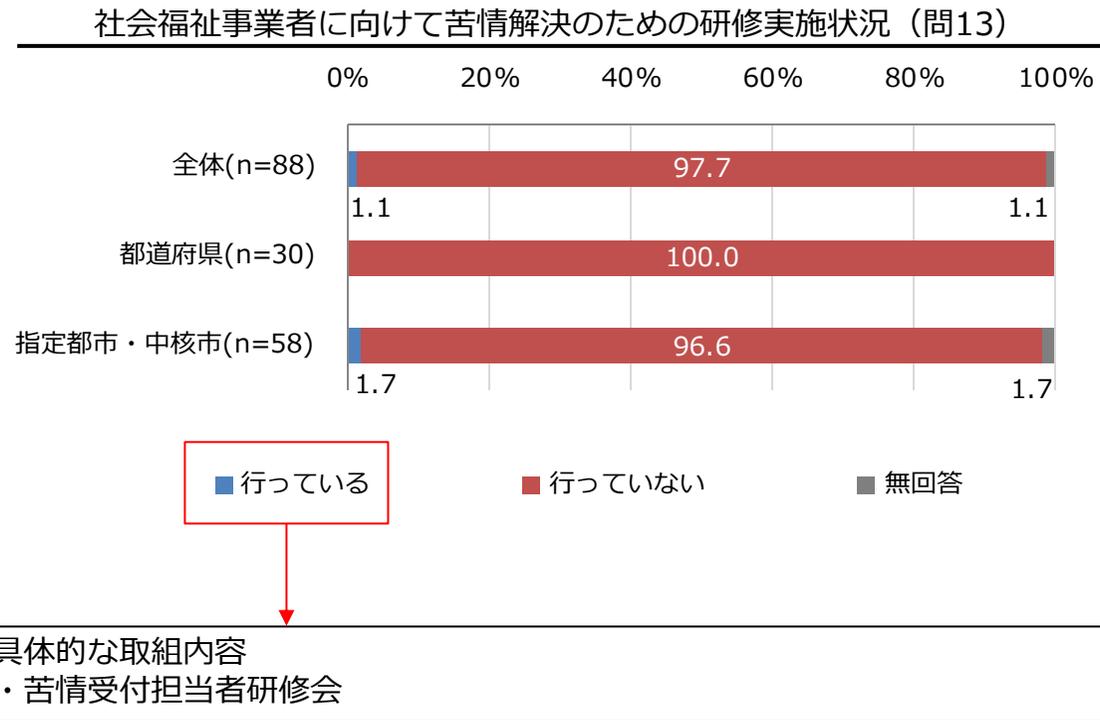
- 研修の実施および案内：18件
回答一部抜粋
介護保険サービス全般に関する研修、有料老人ホーム全般に関する研修、サービスの質の向上を図るための研修、公立保育所・こども園職員向け研修、障害福祉サービス事業者向け説明会、資質向上研修（市主催）、外部講師を招いた研修の実施、社会福祉士会による研修 等
- モニタリング・監査指導：8件
回答一部抜粋 指定管理者制度に基づくモニタリング、運営指導や巡回支援 等
- 相談支援および窓口の設置：6件
- 情報提供：5件
- 第三者評価および費用補助：3件

具体的な取り組み内容：指定都市・中核市

- 研修の実施および案内：9件
回答一部抜粋
高齢者権利擁護等推進事業・研修の実施、県主催の社会福祉事業者向け研修（苦情対応を含む）、保育の質向上を目的とした研修（保育教諭等対象）、職員向け研修の実施（障害分野）、質の向上セミナーの開催（介護） 等
- 第三者評価および費用補助：4件
- 情報提供：4件
- モニタリング・監査指導：3件
- 相談支援およびアドバイザー派遣：2件

苦情解決のための研修

- 苦情解決のための研修を「行っている」は1.1%であった。



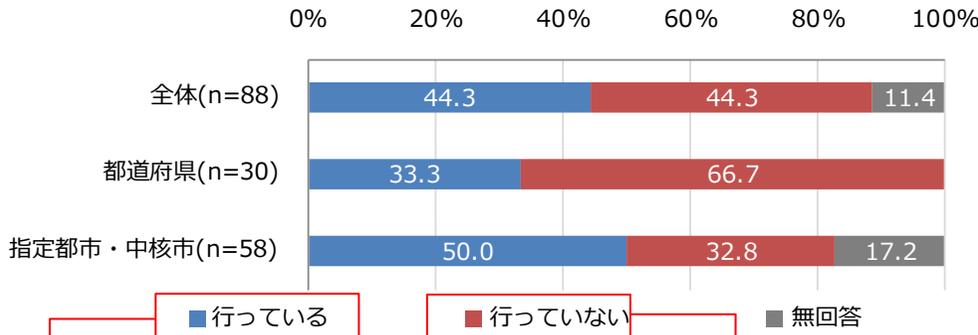
問13 貴都道府県では、社会福祉事業者（法人、事業所）に向けて苦情解決のための研修を行っていますか。（運営適正化委員会事業は除く）/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）に向けて苦情解決のための研修を都道府県と連携して行っていますか。

13-1.問13で「1.行っている」と回答した方に伺います。具体的な研修を教えてください。（取組が記載されているURL等があれば、ご紹介ください）

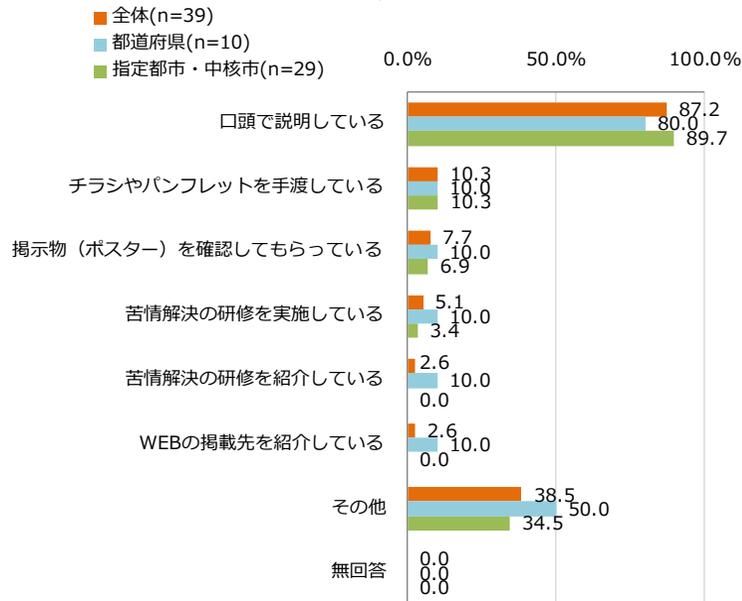
社会福祉事業者から申請時苦情対応に関する説明や周知状況

- 社会福祉事業者から申請時苦情対応に関する説明や周知状況について「行っている」が44.3%、「行っていない」が44.3%であった。
- 苦情対応に関する説明や周知の実施方法は、「口頭で説明している」が87.2%で最も高くなっている。
- 苦情対応に関する説明や周知していない理由として、「社会福祉事業者（法人、事業所）からの要望がないため」が46.2%で最も高く、次いで「説明や周知に関する具体的な指針やマニュアルが整備されていないため」が25.6%であった。

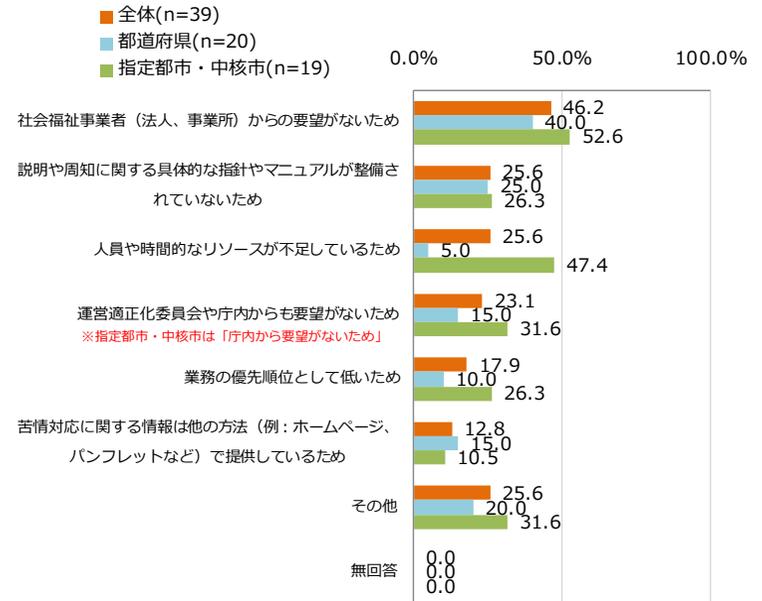
社会福祉事業者から申請時苦情対応に関する説明や周知状況（問14）



苦情対応に関する説明や周知の実施方法



苦情対応に関する説明や周知していない理由



問14 貴都道府県/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）から申請（新規、変更、加算等）があった際、苦情対応に関する説明や周知を行っていますか。

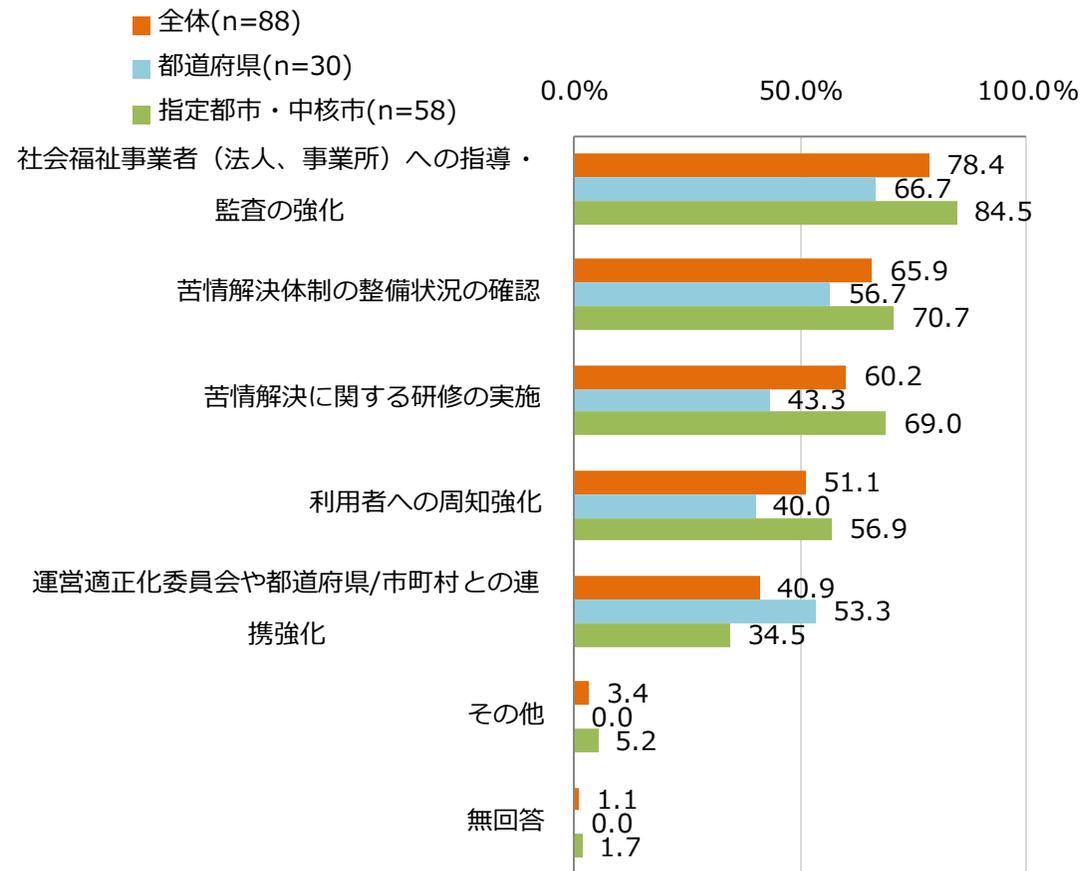
14-1.問14で「1.行っている」と回答した方に伺います。どのような方法で実施していますか。（複数回答）

14-2.問14で「2.行っていない」と回答した方に伺います。行っていない理由を教えてください。（複数回答）

苦情解決の体制強化のために必要な取組

- 苦情解決の体制強化のために必要な取組として、「社会福祉事業者（法人、事業所）への指導・監査の強化」が78.4%で最も高く、次いで「苦情解決体制の整備状況の確認」で65.9%であった。
- 「指定都市・中核市」は「都道府県」よりも「苦情解決に関する研修の実施」の割合が高くなっている（カイ二乗検定の結果、有意水準5%で統計的に有意差有り）。

苦情解決の体制強化のために必要な取組（問15）



問15 社会福祉事業者（法人、事業所）の苦情解決の体制を強化するために、都道府県/貴市としてどのような取組が必要だと思いますか。（複数回答）

社会福祉事業者における苦情解決の体制について喫緊の課題と感ずること

- 社会福祉事業者における苦情解決の体制について喫緊の課題と感ずることについて、「体制整備の不十分さ・形骸化に関して」が26件と最も多く、次いで「サービスの質の向上に関して」が12件となっている。

総回答数：63件	全体	都道府県	指定都市・中核市
体制整備の不十分さ・形骸化に関して	26	10	16
サービスの質の向上に関して	12	2	10
カスタマーハラスメントに関して	11	2	9
ガイドライン・指針の周知・理解不足に関して	10	4	6
第三者委員に関して	10	5	5
記録・情報共有・内部コミュニケーションの難しさ・不備に関して	9	1	8
他機関・行政との連携・対応の不明瞭さ	9	5	4
人材不足に関して	8	2	6
利用者・家族への情報提供について	7	3	4
その他	9	2	7
特になし	14	3	11

※ 1つの意見が複数のカテゴリに該当することがあり、各カテゴリの意見の合計と自由意見の件数が一致しない場合がある。

<自由意見一部抜粋>

体制整備の不十分さ・形骸化に関して：

- 苦情解決の体制がうまく機能しているかの確認が困難である。
- 事業者での苦情解決ができず、行政に相談があることが多い。また事業者への苦情相談をせずに、直接行政に相談があることも多く、事実確認や対応に時間を取られてしまう。

サービスの質の向上に関して：

- サービスの質が低下したことによる利用者からの苦情が多い。

意思表示をすることが困難な方における苦情に関する課題

- 意思表示をすることが困難な方における苦情に関する課題について、「苦情内容の内容把握・事実確認が難しい」が29件と最も多く、次いで「苦情申出者とのコミュニケーションが難しい」が11件となっている。

総回答数：60件	全体	都道府県	指定都市・中核市
苦情内容の内容把握・事実確認が難しい	29	6	23
苦情申出者とのコミュニケーションが難しい	11	3	8
相談や報告の体制が十分ではない	10	2	8
苦情対応が長期化する	5	1	4
家族や代理人との関係構築が難しい	4	3	1
不適切な支援や虐待の把握が困難である	3	0	3
苦情を申出しやすい環境・雰囲気できていない	2	2	0
関係者・支援者が疲弊しているため、サポートが必要	2	0	2
その他	5	1	4
特になし	15	5	10

※ 1つの意見が複数のカテゴリーに該当することがあり、各カテゴリーの意見の合計と自由意見の件数が一致しない場合がある。

<自由意見一部抜粋>

苦情内容の内容把握・事実確認が難しい：

- 苦情の前提となっている事実関係を把握するに当たって、どこまでが事実なのかを把握することが困難な場合がある。
- 苦情についての明確な内容を汲み取れているかがわかりづらく、苦情内容の事実確認に困難を伴うことがある。
- 意思表示をすることが困難な方が不満をもっているにもかかわらず、自治体が気づくことが困難である。
- 映像記録等がない場合に、苦情内容の事実確認が難しいケースがある。事実関係や具体的な要望を把握するのが困難な場合がある。

苦情申出者とのコミュニケーションが難しい：

- サービスの質が低下したことによる利用者からの苦情が多い。協力者(扶養義務者や知人等)がいない場合、意思疎通が困難な場合が多い。

社会福祉事業者における苦情解決の介入に関して

- 「社会福祉事業者における苦情解決について、どこまで介入できると考えているか」について、「法令・基準違反への介入まで」が37件と最も多く、次いで「事業者側の苦情対応強化まで」が19件となっている。

総回答数：69件	全体	都道府県	指定都市・中核市
法令・基準違反への介入まで	37	13	24
事業者側の苦情対応強化まで	19	5	14
基本的には当事者間で解決すべきと考えている	15	3	12
中立的仲介・調整的支援を基本として介入するまで	14	3	11
虐待・重大事案が発生した場合の介入・調査・改善指導まで	12	2	10
第三者委員会や運営適正化委員会を通じた調整・苦情対応の仕組みづくりまで	6	3	3
苦情内容を情報収集・分析し、改善や共有につなげるまで	2	0	2
人員等が限られており、介入には慎重である	2	0	2
その他	12	6	6
特になし	4	2	2

※ 1つの意見が複数のカテゴリーに該当することがあり、各カテゴリーの意見の合計と自由意見の件数が一致しない場合がある。

<自由意見一部抜粋>

法令・基準違反への介入まで：

- ・原則、設備基準・人員基準・運営基準違反が疑われる場合に介入し、指導を行う。
- ・市町村を通じての事実関係の確認。必要に応じて監査での指導。なお、条例、基準等において定まっている事項については施設に対する指導は可能であるが、相対的契約に関する事等は介入できない。
- ・指導監査や運営指導において指摘できる内容（法令や基準等違反の状態）でない限りは、民事については行政として介入するべきではないと考える。

事業者側の苦情対応強化まで：

- ・事実確認を行い、運営基準に沿って指導すべきことがあれば改善するよう指導を行う。苦情申し立て者が納得されるよう丁寧に説明、対応を行うよう依頼する。

社会福祉事業者における苦情解決の体制について国への要望

- 社会福祉事業者における苦情解決の体制について国への要望について、「苦情解決研修やマニュアル整備」が12件と最も多く、次いで「制度やガイドラインの整備・改定」が7件となっている。

総回答数：49件	全体	都道府県	指定都市・中核市
苦情解決研修やマニュアル整備	12	6	6
制度やガイドラインの整備・改定	7	0	7
財政的・制度的の支援強化	6	2	4
利用者からの相談支援体制の整備・充実	6	1	5
関係機関との連携強化	4	1	3
事業所からの相談支援体制の整備・充実	3	2	1
第三者委員・運営適正化委員会の活用・強化	3	1	2
カスハラ・パワハラへの対応	3	0	3
その他	6	3	3
特になし	22	4	18

※ 1つの意見が複数のカテゴリーに該当することがあり、各カテゴリーの意見の合計と自由意見の件数が一致しない場合がある。

<自由意見一部抜粋>

苦情解決研修やマニュアル整備：

- 事業者向けの苦情解決の機能強化セミナーの開催、マニュアルや実践例の共有等。
- 苦情解決の体制についての研修をオンラインで開催する。
- 苦情解決に関する研修素材を提供してほしい。

制度やガイドラインの整備・改定

- 行政処分基準の明確化。
- 苦情解決に積極的に取り組んでいる事業者を支援する一方で、取組が不十分な事業者に対しては報酬の減算対象とするなど、メリハリのある対応が必要と考える。

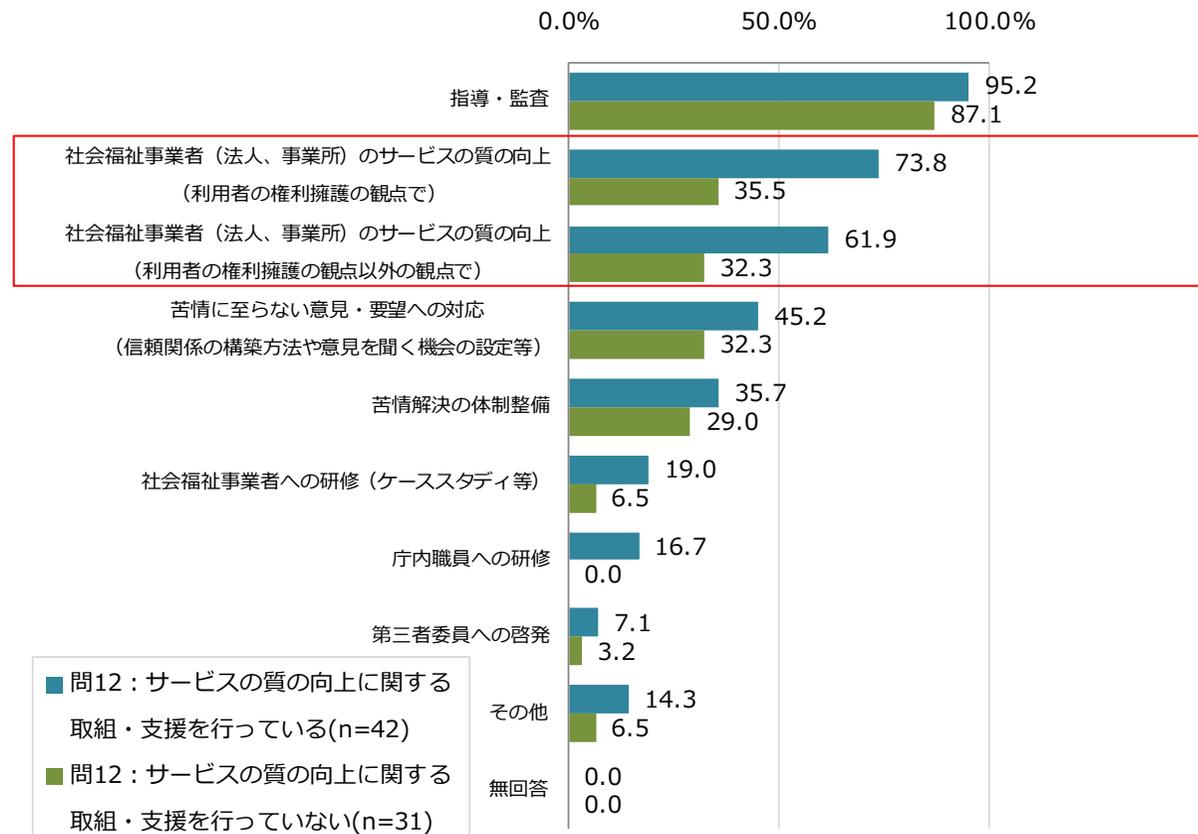
追加集計

**(サービスの質向上に関する取組・支援実施別/
苦情対応に関する説明・周知別)**

【サービスの質向上に関する取組・支援実施別】苦情内容の活用内容

- 「問12：サービスの質の向上に関する取組・支援を行っている」は「問12：サービスの質の向上に関する取組・支援を行っていない」よりも「社会福祉事業者（法人、事業所）のサービスの質の向上（利用者の権利擁護の観点で）」「社会福祉事業者（法人、事業所）のサービスの質の向上（利用者の権利擁護の観点以外の観点で）」の割合が高くなっている（カイ二乗検定の結果、有意水準5%で統計的に有意差有り）。

苦情内容の活用内容（問4-1）



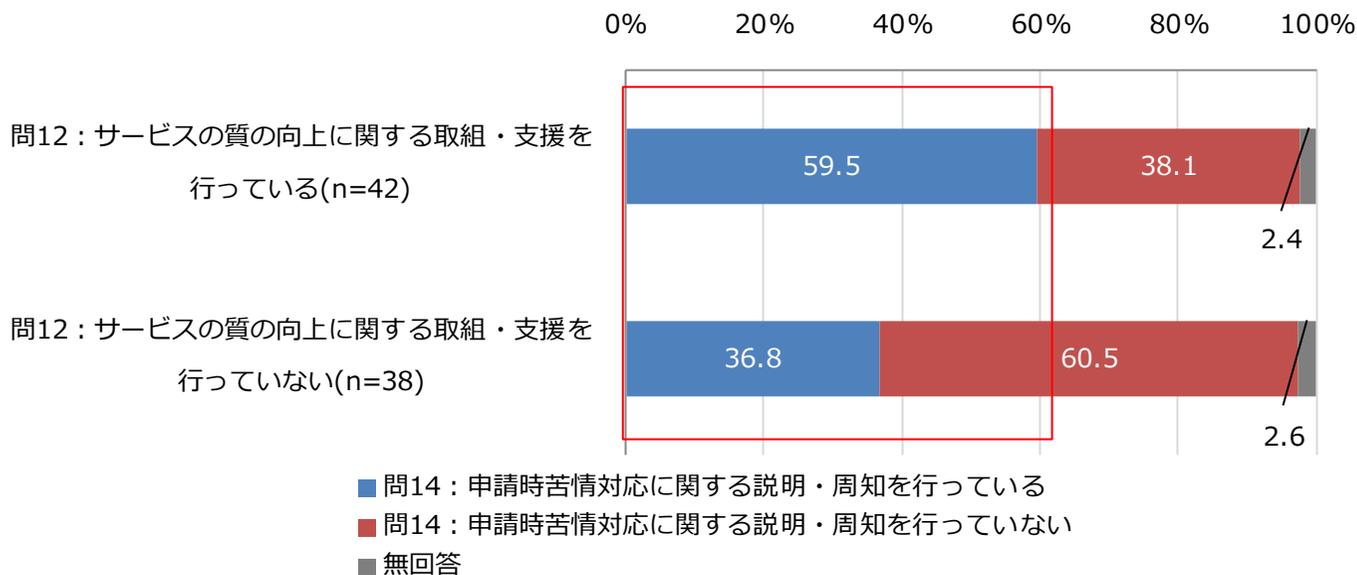
問4 貴都道府県では、都道府県で受け付けた社会福祉事業者（法人、事業所）の苦情内容を活用することがありますか。/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）の苦情内容を活用することがありますか。4-1.問4で「1.ある」と回答した方に伺います。どのように活用していますか。（複数回答）

問12 貴都道府県/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）に対するサービスの質の向上に関する取組、支援を行っていますか。（運営適正化委員会事業は除く）

【サービスの質向上に関する取組・支援実施別】 社会福祉事業者から申請時苦情対応に関する説明や周知状況

- 「問12：サービスの質の向上に関する取組・支援を行っている」は「問12：サービスの質の向上に関する取組・支援を行っていない」よりも社会福祉事業者から申請時苦情対応に関する説明や周知を「行っている」の割合が高くなっている（カイ二乗検定の結果、有意水準5%で統計的に有意差有り）。

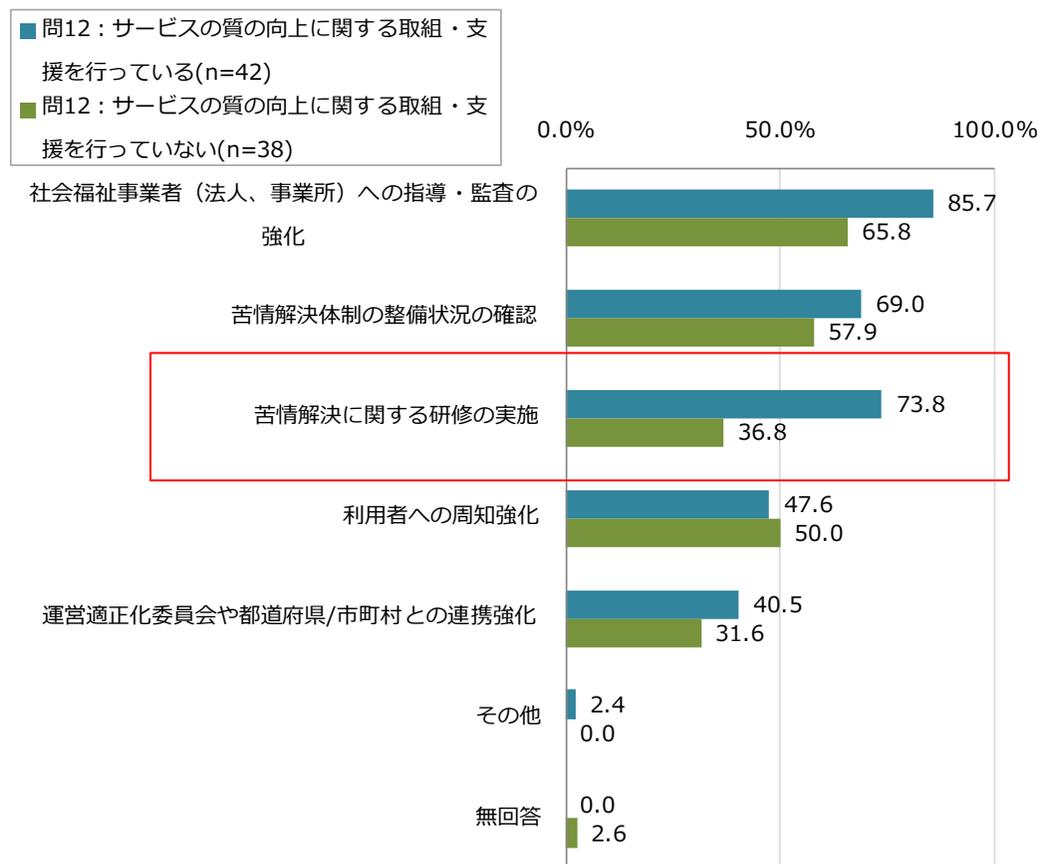
社会福祉事業者から申請時苦情対応に関する説明や周知状況（問14）



【サービスの質向上に関する取組・支援実施別】 苦情解決の体制強化のために必要な取組

- 「問12：サービスの質の向上に関する取組・支援を行っている」は「問12：サービスの質の向上に関する取組・支援を行っていない」よりも「苦情解決に関する研修の実施」の割合が高くなっている（カイ二乗検定の結果、有意水準5%で統計的に有意差有り）。

苦情解決の体制強化のために必要な取組（問15）



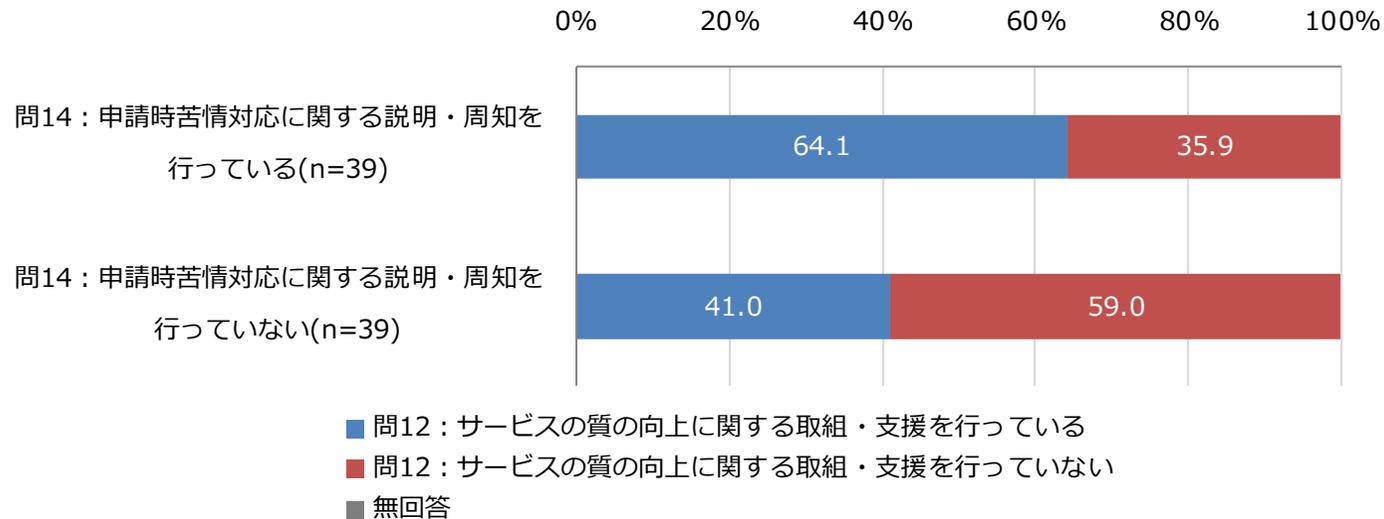
問12 貴都道府県/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）に対するサービスの質の向上に関する取組、支援を行っていますか。（運営適正化委員会事業は除く）

問15 社会福祉事業者（法人、事業所）の苦情解決の体制を強化するために、都道府県/貴市としてどのような取組が必要だと思いますか。（複数回答）

【苦情対応に関する説明・周知別】サービスの質の向上に関する取組、支援

- 「問14：申請時苦情対応に関する説明・周知を行っている」は「問14：申請時苦情対応に関する説明・周知を行っていない」よりもサービスの質の向上に関する取組、支援を「行っている」の割合が高くなっている（カイ二乗検定の結果、有意水準5%で統計的に有意差有り）。

サービスの質の向上に関する取組、支援実施状況（問12）



問12 貴都道府県/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）に対するサービスの質の向上に関する取組、支援を行っていますか。（運営適正化委員会事業は除く）

問14 貴都道府県/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）から申請（新規、変更、加算等）があった際、苦情対応に関する説明や周知を行っていますか。